国際・都市社会文化研究　2022：223-232

# 鎌倉市におけるオーバーツーリズムとコミュニティ内反応の差異
## ―住民の外国人観光者受容と観光振興への支持からオーバーツーリズムを考える―

文　　迦*

## Ⅰ　はじめに

海外に比べれば、日本での全国的な広がりはみられなかったものの（観光庁 2019）、数年ほど前から各地のオーバーツーリズムの問題がマスメディアでも多く取り上げられるようになった（高坂 2019）。鎌倉市におけるオーバーツーリズムも典型例で、鎌倉市は 2019 年 4 月に『鎌倉市公共の場所におけるマナーの向上に関する条例』を定めた。訪日アジア人観光者に人気のスポットでの写真撮影の自粛を要請するその内容は、日本国内だけではなく、中国のメディアでも大きく取り上げられた。

オーバーツーリズムの最も一般的な定義は「観光地が耐えられる以上の観光者が押し寄せる状態（過剰な混雑）のこと」である（半井 2019）。日本のオーバーツーリズムや観光公害の定義では、観光公害を起す主体が観光事業者から過剰な観光者に変化し、その内容も当初は観光者や彼等の欲求へ阻害に限られていたものの、徐々に市民生活や自然環境、景観への影響として捉えられるようになっていった。

日本のオーバーツーリズム研究では、個々の報告がその多くを占め（田中 2020；呉羽 2018）、その他には比較研究（鈴木・朝日 2020）、対策の提案（成実 2021；吉岡 2019）、住民への着目（西川 2021；白ほか 2016）、観光者への着目（中島 2018；山口 2018）などが行われてきた。一方、英語

＊都市社会文化研究科博士前期課程 2022 年 3 月修了

圏でもオーバーツーリズムの定義、住民への着目、観光者への着目などが行われてきた。

特に英語圏の研究は、日本とは異なり、理論モデルの提示が多いことが特徴である。Doxey（1976）は、バルバドスとナイアガラの事例においてホストとゲストの相互作用プロセスを考察し、イラダチ度モデル、すなわち Irridex Model を提示した。このモデルでは、地域住民は観光に対してエーフォリア（Euphoria）、アパシイ（Apathy）、イラダチ（Irritation）、敵意（Antagonism）、最終レベル（Final level）という 5 つの意識の段階を踏んでいくとされている。Butler（1980）は交通機関やホスピタリティ施設の建設、観光者数が変化すると、観光地は探索、参加、発展、統合、停滞、衰退、復活といった段階を経るという観光地ライフサイクルモデルを提唱した。また、これより前に、観光に対する住民の反応を「観光活動への理解と支援」と「観光活動への行動反応」の 2 つの指標によって、4 つの次元に分類していた（Butler 1974）。その後、Dogan（1989）や Ap and Crompton（1993）によっても Irridex Model と同様に、段階に応じた住民の反応の変化をモデルとして提示した。その他にも社会的交換理論、Local Community Attachment 理論、The Urban Growth Machine 理論、Carrying Capacity 理論などの理論モデルも参考となるところが多い。

## Ⅱ　研究方法と調査内容

日本におけるオーバーツーリズムの研究が用語の定義と事例研究に終始し、理論を踏まえた研究が不十分といえる。それゆえに対策についての学術的な根拠も貧しい状況となっている。先述したように、英語圏では Doxey（1976）の Irridex Model や Butler（1975）による地域住民の分類モデルなどから研究が発展してきた。そこで、本研究では、日本においてこれらのモデルを考慮し、一地域内における住民の観光に対する反応を分

表１　アンケート調査における質問項目

| 調査項目 | ねらい | 質問内容 |
|---|---|---|
| 外国人観光客<br>イメージ | 外国人観光客の全体的な<br>イメージを知る | Q5鎌倉を訪れていた外国人観光客として最もイメージするのは「どの国籍・地域」<br>Q10「マナーが良い」と感じる外国人観光客はどこの国籍・地域<br>Q11　「マナーが悪い」と感じる外国人観光客はどこの国籍・地域 |
| 滞在容量 | オーバーツーリズム<br>の状況を知る | Q6 (1)　コロナ禍前の鎌倉の外国人観光客数<br>(2)　コロナ禍前の鎌倉の日本人観光客数<br>(3)　現在（コロナ後）鎌倉の外国人観光客数<br>(4)　現在（コロナ後）鎌倉の日本人観光客数 |
| イラダチ | 住民のイラダチの<br>程度を知る | Q7 (1)　コロナ禍前の外国人観光客の鎌倉での移動・滞動<br>(2)　コロナ禍前の外国人観光客のマナー<br>(3)　コロナ禍前の外国人観光客数増加によってもたらされた交通状況（道路・鉄道等）<br>(4)　コロナ禍前の外国人観光客数増加によってもたらされた文化財保護<br>(5)　コロナウィルスの拡大が収束してもたらされる外国人観光客数の再増加<br>Q9 (1)　「外国人観光客数の増加」と「鎌倉の知名度上昇」<br>(2)　「外国人観光客数の増加」と「鎌倉における犯罪率の上昇」<br>(3)　「外国人観光客数の増加」と「鎌倉におけるレジャー施設の増加」<br>(4)「外国人観光客数の増加」と「鎌倉における騒音問題の増加」 |
| 文化の差異 | 住民と外国人観光客の<br>文化の差異を把握する | Q8 (3)　外国人観光客より日本人観光客が好ましい。<br>(4)　外国人観光客と日本人観光客の移動・滞動は異なる。<br>(5)　外国人観光客と日本人観光客のマナーは異なる。<br>(6)　外国人観光客と日本人の平均世帯収入は異なる。<br>(7)　外国人観光客と自らの文化の差異は大きい。<br>(8)　外国人観光客と日本人の遊びの仕方は異なる。 |
| 観光業の重要性 | 鎌倉市において観光業<br>の重要性を探る | Q8 (1)　もし観光業の発展がなければ、鎌倉市は未来の姿になっている。<br>(2)　鎌倉市の開発は地元住民より観光客を重視している。<br>(9)　観光業は鎌倉市において重要である。<br>(10)　観光業は鎌倉市の持続的な発展にとって重要である。<br>(11)　鎌倉市の観光政策には大きな変革が必要である。 |
| 属性 | 本人・家族の基本属性を知るとともに<br>分析の軸として活用する | Q2 住所　Q4 最寄り駅の住所　Q12 性別　Q13 年齢　Q14 学歴　Q15 職業<br>Q16観光業の職業　Q17主たる収入源　Q18仕事で外国人観光客と触れ合う<br>Q19ビジネスの変革の必要性　Q20自身以外、家庭内に観光業の職業の人<br>Q21 年収　Q22 コロナによって、年収の変化 |

類し、考察することとした。

本研究では鎌倉市を調査地とした。鎌倉市は神奈川県の南東部、三浦半島の付け根に位置し、東京都心から約 50km の距離にあり、横浜市、逗子市、藤沢市にも近い。1192 年に源頼朝によって幕府が開かれ、約 150 年間、日本の政治・経済・文化の中心地として栄えた。明治時代には良質な海水浴場として広く知られるようになり、横須賀線や江ノ電の開通に伴い、多くの文人や作家が保養地として移り住んだ。さらに、文学都市として多くの作品が生まれた。特に『太陽の季節』や『若大将』といった映画作品は鎌倉や湘南に影響に与え、鎌倉は若者文化の街としても受け取られ、今日でも鎌倉で作品が作られている。これらの文芸作品も鎌倉観光の中の重要な要素の一つである。

本研究では 2021 年 8 月 27 日から 8 月 30 日の期間に、鎌倉市の住民（株式会社クロス・マーケティングのモニター）を対象に Web アンケートを

実施した。サンプルサイズは 300 である。なお、本研究では被験者の居住地区を外国人・日本人観光エリア、外国人観光エリア、非観光エリアの 3 つのエリアにわけた。質問項目は主に先行研究でも調査されてきた「外国人観光者へのイメージ」「環境容量」「イラダチ」「文化の差異」、「観光業の重要性」「属性」についてとした（表 1）。

## Ⅲ　調査結果

鎌倉市の住民はオーバーツーリズムの状態を認識しており、観光者のマナーに対する不満も多い状態であった。しかし、イラダチの程度は高くなく、比較的中立的な立場を持っているといえる（表 2）。これは住民が、外国人観光者の行動を文化の違いによるものだと捉えているためだといえる。つまり、観光者のマナーに不満を持ちながらも、仕方がないことだと考えているのである。なお、観光者数が大幅に減少している今日では、住民は現在の日本人観光者数に満足しており、外国人観光者の増加について

表２　住民の認

| 項目 | 平均値 |
|---|---|
| コロナ禍前の鎌倉の外国人観光客数 | 4.08 |
| コロナ禍前の鎌倉の日本人観光客数 | 4.26 |
| 現在（コロナ禍）鎌倉の外国人観光客数 | 1.9 |
| 現在（コロナ禍）鎌倉の日本人観光客数 | 3.01 |
| コロナ禍前の外国人観光客の鎌倉での移動・流動 | 2.78 |
| コロナ禍前の外国人観光客のマナー | 2.67 |
| 交通状況 | 2.45 |
| 文化財 | 2.85 |
| 外国人観光客数の再増加 | 2.9 |
| もし観光業の発展がなければ、鎌倉市は本来の姿になっている | 3.02 |
| 鎌倉市の開発は地元住民より観光客を重視している | 3.26 |
| 外国人観光客より日本人観光客が好ましい | 3.1 |
| 外国人観光客と日本人観光客の移動・流動は異なる | 3.25 |
| 「外国人観光客数の増加」と「鎌倉の知名度上昇」 | 3.48 |
| 「外国人観光客数の増加」と「鎌倉における犯罪率の上昇」 | 2.9833 |
| 「外国人観光客数の増加」と「鎌倉におけるレジャー施設の増加」 | 3.18 |
| 「外国人観光客数の増加」と「鎌倉における騒音問題の増加」 | 2.7433 |
| 外国人観光客と日本人観光客のマナーは異なる | 3.51 |
| 外国人観光客と日本人の平均世帯収入は異なる | 3.46 |
| 外国人観光客と自らの文化の差異は大きい | 3.63 |
| 外国人観光客と日本人の遊びの仕方は異なる | 3.55 |
| 観光業は鎌倉市において重要である | 3.82 |
| 観光業は鎌倉市の持続的な発展にとって重要である | 3.69 |
| 鎌倉市の観光政策には大きな変革が必要である | 3.57 |

アンケート調査により作成。

は中立的な立場をとっている。一方、住民は現在の観光政策を改革する必要があると認識していることがわかる。Dogan のモデルが示すように、行政が観光を正しく管理できなければ、今後住民の観光に対する不満が増える可能性がある。

アンケート調査の結果から、住民の「年齢」「鎌倉での仕事の有無」「勤め先の地域」といった属性が観光に対する各認識と有意な関係があることが明らかとなった。若年層の住民は「文化財の保護への効果」「外国人旅行者数の再増加」「レジャー施設の増加」に対し楽観的な一方、中高年層は否定的であった。また、市内で勤務している住民は「文化財の保護への効果」と「外国人旅行者数の再増加」についてより否定的であった。特に、市内でも非観光エリアで勤務する住民が最も否定的であった。一方で、外国人観光エリアで勤務する住民はこれらに対し肯定的であった。

## Ⅳ　住民の分類

本研究では「イラダチ」に関する各項目の数値を用いて、k-means 法によるクラスタ分析を行った。そして、【観光受容型】【観光反対型】【観光賛成型】【観光我慢型】の 4 つタイプに住民を分類した。【観光受容型】は多くの項目に中立的であるが、「知名度上昇」や「レジャー施設の増加」については最も否定的な評価を下している。外国人旅行者自体に特別な不満を感じてはいないが、鎌倉の観光発展には懐疑的なタイプであるといえる。【観光反対型】は、「外国人観光者の鎌倉での移動・流動」、「外国人観光者のマナー」「交通状況」「文化財保護」「外国人観光者数の再増加」「騒音問題」の 6 つの項目に対し否定的な評価をしている。外国人観光者の来訪と、彼等がもたらす弊害に強い不満を感じるタイプであるといえる。【観光賛成型】は「外国人観光者の鎌倉での移動・流動」「外国人観光者のマナー」「交通状況」「文化財保護」「外国人観光者数の再増加」「知名度上昇」の 6

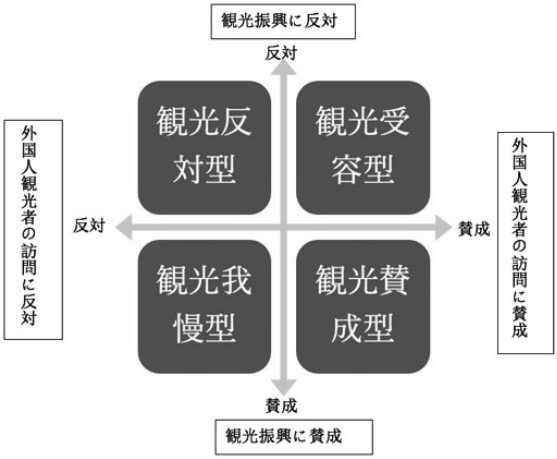


図１　鎌倉市の住民の観光への反応モデル

つの項目に対し肯定的な評価をしている。観光産業のさらなる発展を期待している最も肯定的なタイプであるといえる。【観光我慢型】は「レジャー施設の増加」「知名度上昇」に対して肯定的である一方で「交通状況」、「騒音」に対しては否定的である。【観光我慢型】は観光産業の負の影響を懸念している一方で、観光産業がもたらす利益も評価しているタイプと考えられる。

以上を踏まえ、鎌倉市の住民を事例とした新しいイラダチの分類を考える。鎌倉市内には大きく４つの集団が存在しており、それらは大きく「外国人観光者の訪問」に対する反応と「観光振興に対する反応」の２つの軸を持って表現、分類できる（図１)。今回の調査では「観光受容型」は42%、「観光賛成型」は 9%、「観光反対型」は 19%、「観光我慢型」は 30%であった。つまり、鎌倉市における住民には、外国人観光者に対し中立的な意見を持つものが多いが、観光振興に反対する住民は多い。外国人観光者の訪問と観光振興の双方に賛成の住民は少なく。決して良好的な状態と

はいえないであろう。今後、住民負担の軽減と市民の生活改善を目標に施策を取り込むべきだと考えられる。

居住地域と各タイプの関係をみると、《外国人観光エリア》では【観光反対型】と【観光賛成型】が他のエリアよりも多くなっている。したがって、外国人観光エリアは外国人観光者のマナーに不満が持つ住民が多いといえる。《外国人･日本人観光エリア》では【観光反対型】【観光賛成型】【観光受容型】に関しては平均的であるが、【観光我慢型】の割合が低い。この地域の住民は、外国人観光者を比較的受け入れているとみられる。《非観光エリア》では、【観光受容型】【観光我慢型】の割合が高く、【観光反対型】【観光賛成型】の割合が低い。《非観光エリア》の住民はあまり外国人観光者と観光産業に興味を示していないといえる。

また勤務地域でみると、鎌倉市内に勤務する住民に【観光反対型】の割合が圧倒的に高く、逆に【観光賛成型】の割合が圧倒的に低い。また、先述の《非観光エリア》に勤務している住民の【観光賛成型】の割合は0%であった。《非観光エリア》で働いている住民は観光産業の恩恵を感じていないため、このような結果となった可能性が大きい。

最後に、年齢との関係をみると、50代と80代以上の住民に【観光反対型】の割合が高く、60代と70代の住民に【観光反対型】の割合が低い。本調査における50代と80代以上は《非観光エリア》の住民が多いことから、このような結果が生じたといえる。中高年層の住民は、若年層の住民よりも、外国人観光者にイラダチを感じやすいと考察したが、これが年齢そのものに起因するのか、居住地域の影響が起因するのかは今後考察すべき課題となった。

## V　観光業の促進への対策提言—むすびにかえて

最後に、本研究で分類したタイプごとに実施すべき施策を提言し、むす

びとする。【観光受容型】の住民に対しては、行政の分かりやすい観光産業へのサポートが必要と考えている。税金減免・起業補助的な施策は、観光収入の増加、観光環境の最適化、住民の熱意の向上だけでなく、高齢化が年々進む中、若い人材の確保にもつながる。行政は観光客への情報発信は重視するが、地元住民への情報発信はおろそかにすることが多い。各観光事業の目標の明確化、観光収入の透明化の大事な一環でもある。具体的には、地元メディアや公共施設などで観光業と市民還元の計画について広報し、観光をめぐる住民環境の理解と意識の向上を行うべきである。【観光賛成型】は、鎌倉における観光活動を円滑に行うための重要な力となる可能性がある。地域住民の多様化な集まりを構築するシステムなどを導入し、新しい視点や解決策を生み出す源泉とすることも良いかもしれない。【観光反対型】の住民に対しては、観光産業への悪いイメージを払拭する必要がある。地域の税収や雇用にあまり貢献しない日帰り観光を制限したり、外国や他地域の資本による参入を制限したりするなどがあり得る。一時的な観光収入の増加よりも、地域社会の環境作りの方が大切であろう。最後に、【観光我慢型】の住民に対しては、間接的なものではあるが、観光者への教育が必要といえる。海外メディアなどにおいて多言語で情報を発信し、鎌倉の観光情報を紹介しながら現地の習慣や文化も伝えることが理想的である。異文化理解を促進し、観光者と地元住民のトラブルを防止するソフトな取り組みが求められる。

## 参考文献


観光庁　2019．持続可能な観光先進国に向けて．付録　持続可能な観光の実現に向けた先進事例集　2019.06.10.

呉羽正昭　2018．オーストリア・ハルシュタットにおける世界遺産登録地の商品化―ヨーロッパの世界文化遺産登録地におけるオーバーツーリズムの分析．地理空間 11（3）：47-65.

鈴木孝弘，朝日幸代　2020．湯布院のオーバーツーリズムに対する持続可能なまちづくりに関する考察．経済論集 = The Economic Review of Toyo University 46（1），1-14，2020-08.

高坂晶子　2019．求められる観光公害（オーバーツーリズム）への対応――持続可能な観光立国に向けて．JRI レビュー 2019(6)：97-123.

田中　人　2020．観光まちづくり試論――地域の潜在力と観光マネジメントの課題．愛知学泉大学紀要 2(2)：89-95.

中島　恵　2018. もう「爆買い」「団体」は古い⁉　中国人個人旅行客が日本に望むこと．中央公論 132(6)：134-141.

半井明大　2019.『オーバーツーリズム――溢れる観光者と求められる全体最適化』KDDI 総合研究所フューチャーデザイン．

成実信吾　2021．クルーズ船によるオーバーツーリズム問題，その緩和策の考察．東洋大学大学院紀要 57：117-136.

西川　亮　2021．オーバーツーリズム観光地における新型コロナウィルスウイルス流行後の住民の観光に対する意識に関する研究――観光との接点を有する住民を対象として．観光研究 32(2)：53-66.

白　りな・十代田朗・津々見崇　2016．住民と観光者の意識からみる住民参加による観光まちづくりの利点と課題――ドンピラン地域を事例として．都市計画論文集 51(1)：13-22.

山口由美　2018．ブータン，ボツワナ，鹿児島…環境にやさしい富裕層旅行．中央公論 132(6)：142-147.

吉岡　陽　2019．日本むしばむ「観光公害」――訪日客 6000 万人は幻か．日経ビジネス 1998：60-63.

Ap J. and Crompton J. L. 1993. Residents' strategies for responding to tourism impacts. *Journal of Travel Research* 32(1)：47-50.

Butler, R. W.　1980. The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. *Canadian Geographer* 24(24):5-12.

Butler, R. W. 1974. The social implications of tourist developments. *Annals of Tourism Research* 2(2)：100-111.

Dogan, H. Z. 1989. Forms of adjustment: Sociocultural impacts of tourism. *Annals of Tourism Research* 16(2) : 216-236.

Doxey, G.V. 1976. When enough's enough : the natives are restless in Old Niagara. Heritage Canada 2 : 26-27.